

残疾人温馨家园等级划分和评定规范

Classification and accreditation specification for disabled persons' sweet
home

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
4.1 自愿申请	1
4.2 客观公正	1
4.3 专业支持	1
5 评定条件	1
6 评定指标	2
7 等级划分	3
8 评定	4
8.1 评定组织	4
8.2 评定程序	4
8.3 复核	4
附 录 A（规范性） 温馨家园等级评定评分表	5
附 录 B（资料性） 温馨家园等级评定申报书	10
参 考 文 献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：北京市残疾人联合会、北京市标准化研究院。

本文件主要起草人：

残疾人温馨家园等级划分和评定规范

1 范围

本文件规定了残疾人温馨家园等级划分和评定总体原则、评定条件、评定指标、等级划分、评定。本文件适用于残疾人温馨家园等级划分和评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 50137 城市用地分类与规划建设用地标准

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人温馨家园 (Disabled Persons' Sweet Home)

乡镇(街道)统筹规划、整合资源,依托本乡镇(街道)、社区(村)等公共服务资源而建立且为各类残疾人提供就业、康复、日间照料、文化娱乐、体育健身等服务的综合性服务载体。

4 总体原则

4.1 自愿申请

温馨家园运营管理方可根据运营情况,自愿申报相应等级的评定。

4.2 客观公正

温馨家园的等级评定应严格按照评定标准,实事求是、公平合理地确定评定结果,授予相应的等级资格。

4.3 专业支持

评定过程广泛吸纳各类专业力量，邀请熟悉相关法律法规、标准、政策文件及残疾人康复、教育就业等专业领域的专家代表参与。

5 评定条件

- 5.1 温馨家园应按规模和服务需求配备园长、管理人员、服务人员，并制定工作职责。
- 5.2 温馨家园应具备管理制度。
- 5.3 门牌标识规范、醒目，无障碍及引导标识设置合理，且符合 GB/T 10001.1 及 GB/T 10001.9 的要求。
- 5.4 消防、安保、防汛、急救等设备齐全、完好且运行正常，消防安全标志符合 GB 15630 的要求。
- 5.5 场地的规划、建设、使用符合 GB 50137 相应要求。
- 5.6 温馨家园口碑良好，2 年内无重大事件投诉，3 年内无重大安全事故发生。
- 5.7 新建温馨家园正式成立并持续运行满 1 年方可申请评定。
- 5.8 出现以下情况之一，不应申请参加等级评定：
 - 场地使用和房屋建设不符合城乡规划，没有建筑和设施归属或使用情况证明；
 - 存在安全隐患等重大停运风险的；
 - 近 3 年发生重大安全责任事故的；
 - 无障碍环境不适合残疾人通行和使用、且不满足 GB 50763 及 GB 55019 要求的。

6 评定指标

- 6.1 等级评定指标由基础指标及加分项组成。
- 6.2 基础指标包括一级指标、二级指标、三级指标。一级指标包括基础条件、运营管理、运营效果，二级指标包括场地环境、人员、党建引领、基本管理、服务提供、服务对象满意度、服务效果满意度、社区（村）满意度、可持续性等，二级指标下设若干三级指标。
- 6.3 加分项是对温馨家园评价动态调整的指标，根据温馨家园的运行情况，可包括出行辅助、开放时间、个案服务、小组服务，落实重点任务等内容。温馨家园等级评定指标体系框架见图 1。

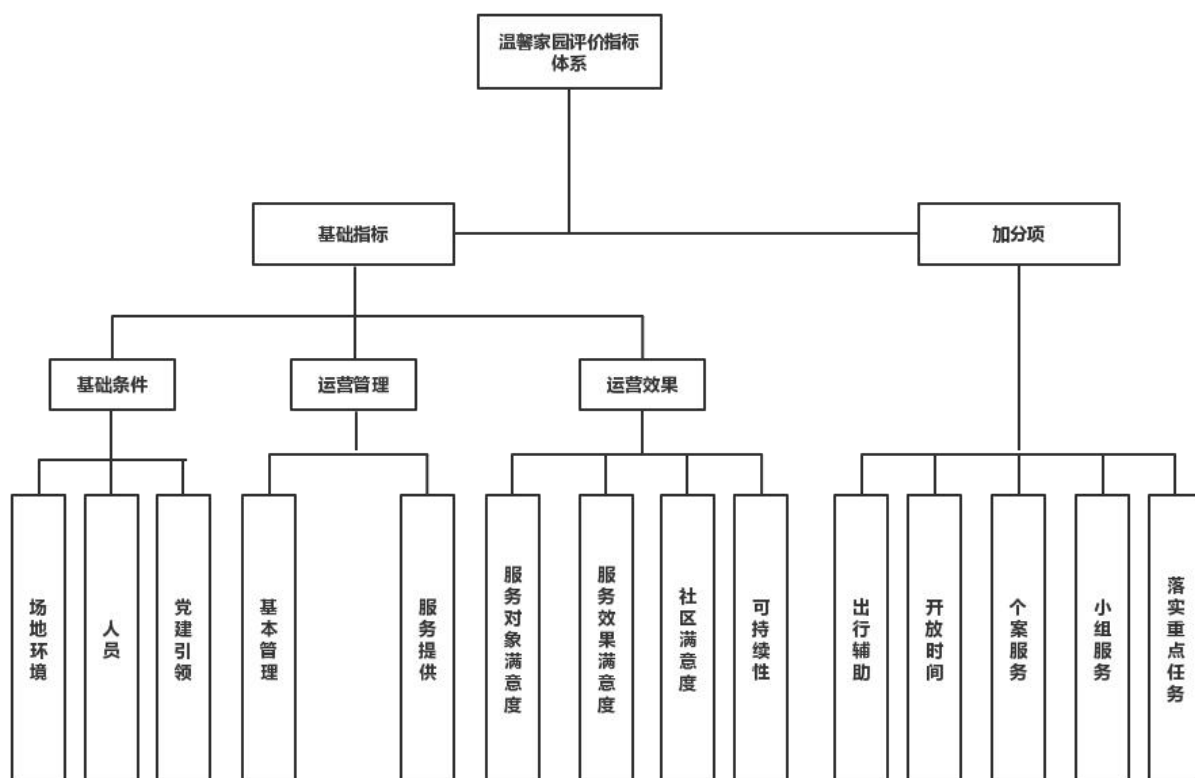


图 1 温馨家园评价指标体系图

7 等级划分

7.1 温馨家园划分为五个等级，由低到高分别为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

7.2 星级以五角星为标志，用五角星的个数表示，一个五角星表示一星级，两个五角星表示二星级，依此类推。

7.3 标志和牌匾应由行业主管部门统一设计、制作、颁发。

7.4 温馨家园等级评定采用打分的方式进行划分，应符合第 5 章规定的评定条件后，按照附录 A 进行评分。

7.5 各等级分值划分采取基础分值和加分项打分累加的方式：

- 一星级家园按照附录 A 评定得 65-74 分；
- 二星级家园按照附录 A 评定得 75-84 分；
- 三星级家园按照附录 A 评定得 85-94 分；
- 四星级家园按照附录 A 评定得 95-99 分；
- 五星级家园按照附录 A 评定大于等于 100 分。

7.6 温馨家园在取得相应等级资格满 2 年之后，可以重新申请更高等级。

7.7 等级资格有效期为 4 年，到期应重新申请评定。

8 评定

8.1 评定组织

- 8.1.1 评定工作可由行业主管部门组织专家评定或委托第三方专业机构评定的方式开展。
- 8.1.2 专家应熟悉相关领域法律法规、标准、政策文件及残疾人康复、教育、就业等专业知识，并具备实践经验。
- 8.1.3 每次参与评定工作的专家不少于 3 人，且为单数。

8.2 评定程序

- 8.2.1 行业主管部门负责制定温馨家园等级评定办法。
- 8.2.2 参评家园符合第 5 章的要求之后，按照附录 A 进行自评打分，并填写《温馨家园等级评估申报表》（附录 B）。
- 8.2.3 行业主管部门负责材料的形式审查，并组织成立评定专家组，专家组根据附录 A 及评定办法进行专业评定，给出评定结论，形成评定结果。
- 8.2.4 通过互联网等渠道向社会公示评定结果。
- 8.2.5 授予温馨家园等级标志，并颁发牌匾。
- 8.2.6 牌匾内容可包括残联标志、残疾人温馨家园标识、相应的星级标识等信息，还可包括“北京市残疾人温馨家园”、授予单位、授予时间等文字信息。

8.3 复核

- 8.3.1 每年进行抽查复核，抽查比例不低于 10%。
- 8.3.2 复核工作按照本文件 8.1、8.2 来开展。
- 8.3.3 复核中发现实际情况与等级不符的，整改之后重新定级，重新核定等级不高于原等级。
- 8.3.4 复核时发现家园出现下列情况，经整改仍未达标的，取消等级标识：
 - 已停止运营或存在安全隐患等重大停运风险的；
 - 无障碍环境不适合残疾人通行和使用的；
 - 发生重大责任事故的。
- 8.3.5 被取消等级的温馨家园，自取消之日满 2 年后可重新申请等级评定。

附录 A

(规范性)

温馨家园等级评定评分表

A.1 表 A.1 规定了温馨家园等级评定内容和分值。

表 A.1 温馨家园等级评定内容和分值

一级指标	二级指标	三级指标	评分内容	分值	评分
基础条件 (15分)	场地环境 (6分)	交通便利性(2分)	周边居民可步行到达	1	
			近公交站、地铁站	0.5	
			进出便捷,方便停车	0.5	
		使用稳定性(1分)	长期用于残疾人服务(3年以上)	0.5	
			场地独立使用	0.5	
		场地面积(1分)	使用面积达到500平方米以上	1	
		功能区设置(1分)	功能区划分合理,定期开展服务,各类活动用房日照充足、通风采光良好	1	
		环境设计(1分)	主题鲜明、特色突出、独创性强	1	
	人员 (6分)	培训(2分)	定期接受培训,每年不少于40学时	2	
		礼仪(2分)	服装仪表整洁;主动问候、询问来访者,用语礼貌,回答问题得当、明了,收集来访者意见,妥善处理投诉	2	
		资质(2分)	管理服务人员持有相关的专业职业资格证书或专业技术等级证书	2	
	党建引领 (3分)	阵地建设(1分)	掌握本地残疾党员情况,有残疾党员活动、温馨家园党组织活动场地,场地具备党建元素	2	

		活动开展(2分)	定期开展爱党爱国主题活动,包括向残疾人及家属宣传各项惠残政策、宣传国家实事、发展情况和残疾人事业发展成就	2	
运营管理 (65分)	基本管理 (10分)	联动机制(4分)	建立镇街、温馨家园、专职委员协作机制,各方职责、分工和流程明确	4	
		制度建设(4分)	建立安全、消防、卫生、防疫、培训、财务、无障碍设施使用和维护保养等管理制度,管理体系健全	4	
		信息管理(2分)	基础工作、服务、活动均建立档案	2	
	服务提供 (55分)	定期联系(6分)	建立与“服务问需”工作的对接机制,残疾人联系率达到100%	2	
			向社会公开服务信息,包括服务时间、服务内容、联系方式等,服务信息在辖区户籍残疾人当中覆盖率80%以上	1	
			联系服务新办证残疾人、低保家庭、重度残疾人,每年不少于2次	3	
		需求调研(8分)	对残疾人有综合评估,评估残疾人在自理、家务、教育、就业、社交、融入社会、环境等方面的障碍和支持因素,记录完整详细	4	
			结合辖区残疾人口类别、年龄、性别、区域特色,开展整体趋势和需求分析	4	
		社区动员(5分)	动员服务对象参与社区活动、社会服务,活动有规律、有计划、有成效	2	
			动员社区居民、商户等参与温馨家园活动或向残疾人开放、提供支持服务,成效显著	3	
		资源整合(8分)	与社会单位及相关他服务设施资源共享,有合作协议	4	

运营管理 (65分)	服务提供 (55分)		具有在“志愿北京”注册的志愿服务团队，总数不少于30人，长期参与志愿服务的不少于10人	2
			整合地区服务资源，编制社区助残资源地图和服务手册，促进本地残疾人生活便利性提升	2
		服务转介(5分)	在需求调研、资源整合的基础上，对于适合用社区资源、社会资源和市场资源满足的需求，提供有效的转介服务	5
		项目设计(8分)	经转介仍无法解决的问题，根据需求调研情况设计服务项目	8
			项目设计覆盖全类别残疾人	
			特定年龄段、性别的人群在服务对象中的占比符合地区残疾人口年龄、性别比例	
			选择服务、选择对象时，遵循需求迫切性优先、受益范围最大化原则	
			针对视力、听力、言语、精神、多重残疾等类别残疾人设计并提供有针对性的服务项目	
		项目实施(15分)	每项服务均有服务实施计划，计划具体、明确、可操作性强	15
			根据计划开展服务成本测算，成本经济合理	
			采用医疗康复、就业、社工服务和专业或管理技术	
			服务团队结构合理、人员充分、分工明确，具备实施服务的技术和经验	

			场地、设备、时间、服务对象、服务区域等条件与实施计划相符，能够达到预期效果		
运营效果 (20分)	服务对象满意度(5分)	每半年组织第三方机构开展一次残疾人、家属、街道(乡镇)、区残联(家园整体服务、工作态度、服务效果)对温馨家园满意度调查 各类被调查对象满意度普遍极高	5		
	服务效果满意度(5分)	定期对服务效果进行评估,评价服务项目对服务对象及其家庭的影响和改变情况	5		
	社区满意度(5分)	周边居民、商户对温馨家园知晓度高,印象较好,评价积极正向	5		
	可持续性(5分)	管理、技术、人力和资金可持续,建立了长效机制	5		
		机制符合地区实际,适应本地文化,在当地产生了积极的影响			
		机制模式简单可行,可公开、可复制			
		机制模式具有创新性			
加分项(20分)	出行辅助(2分)	能够为行动不便或者交通不便的残疾人提供出行支持服务(无障碍巴士、上下楼、陪伴出行)	2		
	开放时间(2分)	开门天数超出全年工作日	2		
	个案服务(6分)	使有改变意愿的残疾人实现就业或通过技能长期稳定增收等	6		
		职业技能/生活技能/自理能力显著提升			

		得到家庭或社区、志愿者稳定支持		
		就业形式之外的社区融入和社会融合		
		出行、生活保障等政策和基本公共服务享受更为充分		
	小组服务（5分）	培育残疾人及家属小组，发掘骨干开展小组活动管理，能组织服务对象定期活动，有小组活动规则，保持活跃度	2	
		针对小组骨干开展领导力培训，骨干可以胜任小组更多领导职责	1	
		通过小组活动，形成文体团体，具有一定专业水平	1	
		通过小组建设，实现残疾人互助、增收、就业	1	
	落实重点任务（5分）	按照全市工作主题开展系列活动	1	
		直接参与市级主题活动	1	
		获得市级荣誉、称号	3	
合计			120	

附录 B

(资料性)

温馨家园等级评定申报书

B.1 表 B.1 给出了温馨家园等级评定申报书的内容

表 B.1 温馨家园等级评定申报书

温馨家园全称			
现 址			
建园时间	年 月	使用面积	
服务覆盖面积		服务覆盖人数	
自评情况	1、撰写温馨家园的自评报告，内容包括基础条件、背景情况、运营管理、运营效果、业绩等内容，字数在 800-1000 字之间。 2、是否符合参加星级评估条件： ☐ 是 ☐ 否 3、申报星级： ☐ 一星级 ☐ 二星级 ☐ 三星级 ☐ 四星级 ☐ 五星级		
评估专家或 第三方评估得分			
评估工作联系人		电话	
街道（乡镇） 申报意见	（签字并盖公章） 年 月 日		
区残联意见	（签字并盖公章） 年 月 日		
市残联意见	（签字并盖公章） 年 月 日		

参 考 文 献

- [1]《中华人民共和国残疾人保障法》
 - [2]《“十四五”残疾人保障和发展规划》
 - [3]《北京市实施<中华人民共和国残疾人保障法>办法》
 - [4]《关于温馨家园综合改革的实施意见（试行）》（京残发〔2017〕72号）
 - [5]《北京市“十四五”时期残疾人事业发展规划》
 - [6]《关于进一步加强残疾人温馨家园建设的意见》（京政办发[2008]7号）
 - [7]《示范残疾人温馨家园创建工作实施方案》（京残工委[2008]2号）
 - [8]《关于对示范残疾人温馨家园项目给予资金补助的通知》（京残发[2008]17号）
 - [9]《关于印发<温馨家园建设实施方案>的通知》（京残发[2019]43号）
 - [10]《关于印发<北京市残疾人温馨家园星级评估办法>（试行）的通知》（京残发[2022]9号）
-